

Gêneros da Esfera Profissional: Estratégias para a Escrita no Mundo do Trabalho

Conteudista

Prof.^a Dra. Silvia Augusta de Barros Albert

Revisão Textual

Mírian Lúcia Ferreira



Sumário

Objetivos da Unidade	3
Introdução	4
Gêneros da Correspondência na Esfera de Atividade Profissional.....	5
A Correspondência Comercial: Cartas <i>E-mails</i>	8
Para Escrever uma Carta Comercial	8
Para Escrever <i>E-mails</i> na Esfera de Atividade Profissional	14
A Pontuação como Aliada da Produção de Sentidos nos Textos.....	18
Regras Gramaticais	20
Ponto e Vírgula	20
Dois-pontos	21
Reticências	21
Vírgula	21
Em Síntese	24
Atividades de Fixação	25
Material Complementar.....	29
Referências.....	30
Gabarito	31

Objetivos da Unidade

- Identificar as principais características formais e de conteúdo dos gêneros da correspondência utilizados no mundo do trabalho;
- Desenvolver a produção escrita de cartas comerciais e *e-mails* corporativos, adequados ao ambiente profissional contemporâneo;
- Aprimorar conhecimentos a respeito do uso da pontuação.

Atenção, estudante! Aqui, reforçamos o acesso ao conteúdo *on-line* para que você assista à videoaula. Será muito importante para o entendimento do conteúdo.

Este arquivo PDF contém o mesmo conteúdo visto *on-line*. Sua disponibilização é para consulta *off-line* e possibilidade de impressão. No entanto, recomendamos que acesse o conteúdo *on-line* para melhor aproveitamento.

VOCÊ SABE RESPONDER?

Como a identificação das características formais e de conteúdo dos gêneros da correspondência utilizados no mundo do trabalho, juntamente com o desenvolvimento da produção escrita de cartas comerciais e *e-mails* corporativos adequados ao ambiente profissional contemporâneo, pode impactar a eficácia da comunicação escrita e a construção de uma imagem profissional positiva?

Introdução

Em nossa disciplina, procuramos sempre abordar conteúdos que sejam significativos e funcionais para a sua vida acadêmica e profissional. Nesta Unidade, vamos tratar da produção escrita de gêneros textuais relativos à correspondência, mas que circulam na esfera profissional e demandam atualizações frequentes e estratégias para a sua produção: a carta comercial e o *e-mail* profissional ou corporativo.

A correspondência, intercâmbio de mensagens, é uma forma de comunicação bastante antiga e abarca muitas formas de enviar uma mensagem. A mais comum é a carta que, por sua vez, pode se apresentar de diferentes maneiras.

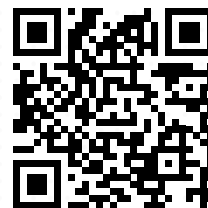
No conteúdo teórico, antes de entrar direto ao tema desta Unidade, vamos observar que existem vários tipos de cartas, sendo que cada uma delas possui uma estrutura, um destinatário específico (ou vários), uma intenção e um objetivo.

Por isso, para já ir entrando no assunto, selecionamos alguns *links* em que você encontrará música e comerciais que abordam o tema “carta”. Provavelmente, alguns deles já são conhecidos. Mas sempre vale a pena rever um bom trabalho e começar os estudos de uma maneira prazerosa, não é mesmo?

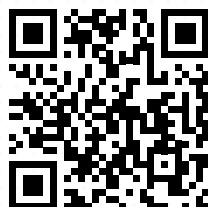


Vídeo

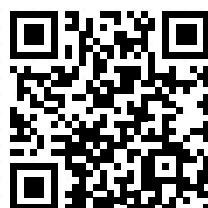
Nesse primeiro *link*, você encontrará a canção *E.C.T.*, de Cássia Eller, interpretada por ela mesma. Lembrando que ECT é a sigla de Empresa de Correios e Telégrafos.



Neste outro, você encontrará um comercial do carro Mercedes Classe A 190, que utiliza de maneira bem criativa a ambiguidade de sentidos da palavra carta em português: carta de motorista e carta como missiva, que serve para enviar mensagens.



Nesse último, você terá acesso a um comercial do Boticário em que uma carta é pretexto para rememorar muitos momentos da vida e comemorar o momento presente.



Então, viu como a carta pode ser uma forma de comunicação ainda muito presente em nossas vidas? E aprender a escrevê-la de maneira adequada no âmbito profissional é essencial para seu desenvolvimento no mundo do trabalho!

Gêneros da Correspondência na Esfera de Atividade Profissional

Sabemos que escrever é um processo que pode causar insegurança. Você concorda? Imagine, então, no âmbito profissional, em que estamos sendo avaliados continuamente por nossas ações e por nossas respostas a demandas que, muitas vezes, envolvem a produção escrita de textos. Somos ótimos escritores de blogs, de mensagens para as redes sociais, mas não temos o mesmo desembaraço quando se trata de escrever *e-mails* profissionais e cartas comerciais, por exemplo.

Os gêneros que circulam na esfera de atividade profissional que vamos abordar nesta Unidade enquadram-se no âmbito da correspondência. Você conhece os tipos de correspondência? Podemos destacar quatro tipos:

Particular, Familiar ou Social

Destinada à conversação entre familiares e amigos. Normalmente, trata de assuntos particulares, íntimos e pessoais. São exemplos desse tipo de correspondência os bilhetes, os cartões postais, os *e-mails* pessoais, as cartas pessoais.

Bancária

Trata, especificamente, de assuntos relacionados a informações sobre as finanças como, por exemplo, os extratos bancários.

Comercial

Diz respeito às transações comerciais ou industriais como, por exemplo, as cartas comerciais e os *e-mails* profissionais.

Oficial

É aquela que se originou no serviço público civil ou militar. São exemplos desse tipo de correspondência os abaixo-assinados, os acórdãos, a procuração, a notificação, os decretos, as declarações, as atas.

Em nossa vida, temos contato com vários desses gêneros; afinal, todos nós já escrevemos uma carta de amor para alguém ou, para os mais antigos ou nostálgicos, uma carta para um familiar ou um amigo que mora distante. Também já recebemos cartas de bancos ou de operadoras de cartões de crédito e empresas prestadoras de serviços. Além disso, vivenciamos relações profissionais que nos fazem produzir *e-mails*, cartas comerciais, atas ou declarações. Enfim, podemos afirmar que as correspondências ocupam uma parte importante de nossas vidas.

O objetivo dessa Unidade é fornecer algumas informações e estratégias para a produção da correspondência comercial, isto é, *e-mails* e cartas comerciais, que possam minimizar inseguranças e oferecer recursos para o desenvolvimento de uma escrita proficiente. Além disso, sabemos que redigir adequadamente pressupõe escrever com adequação gramatical, por isso vamos estudar, ainda, nessa unidade, o emprego da pontuação.



Vamos começar explorando um pouco mais sobre a correspondência? Veja como o compositor baiano Tom Zé apresenta um exemplo de correspondência oficial em forma de canção.



Vídeo

Para que possamos conhecer um pouco mais sobre a correspondência oficial, vamos assistir ao vídeo da canção *Requerimento à censura*, do compositor Tom Zé. Note o grau de formalidade da língua utilizada na letra da canção, mas preste atenção especial à genialidade do compositor ao transformar uma correspondência oficial em uma canção. Divirta-se, também, ao ver o vídeo que traz a letra da canção, o momento em que se corrige o documento, que está sendo escrito na tela *on-line*, e veja se você consegue descobrir um erro que não foi notado.



Gostou? Conseguiu perceber que no vídeo o compositor separou o sujeito (Antônio José Martins) de seu predicado (vem solicitar) com um ponto final? Nesse caso, não foi um deslize, mas um erro intencional! Esse tipo de erro, no entanto, é muito comum em documentos como esse que incluem entre o sujeito e o predicado várias outras informações. Além do erro, podemos chamar a atenção para o emprego do “mui respeitosamente”, expressão em desuso, que hoje deve ser eliminada dos textos,

pois não acrescenta nada à informação. Esses e outros recursos foram utilizados de maneira irônica pelo compositor baiano, para criar efeitos de sentido e criticar esse tipo de correspondência. Mas não trataremos aqui da correspondência oficial.

Como dissemos, anteriormente, nessa Unidade trabalharemos com a correspondência comercial, especialmente, a carta comercial e o *e-mail* profissional. Vamos ao trabalho?

A Correspondência Comercial: Cartas *E-mails*

A correspondência comercial tem como objetivo não só documentar algumas situações das empresas, mas também, e principalmente, construir as relações públicas (pessoais e empresariais) e promover a imagem das Companhias.

Por não ser apenas um instrumento de comunicação, mas o retrato de quem representa, a correspondência comercial deve refletir uma imagem de organização e de competência.

Atualmente, a linguagem da correspondência comercial livrou-se das expressões pomposas, exageradas e burocráticas que possuiu por muitos anos. Sua antiga linguagem obsoleta, “vítima” das correspondências oficiais, a qual possui excessos de latinismos e expressões antiquadas, já não são aceitas numa sociedade em que se necessita de rapidez na leitura, na compreensão e na resposta. No entanto, para redigir uma carta comercial, por exemplo, devemos obedecer a algumas regras e seguir determinados preceitos linguísticos. Vamos conhecer alguns pontos essenciais?

Para Escrever uma Carta Comercial

Em primeiro lugar, analise a quem a carta se dirige e qual o tratamento pronominal adequado. Depois, tenha clareza de sua finalidade, do contexto de produção e do desenvolvimento do tema. O assunto deve sempre ser exposto com cortesia, clareza e objetividade, além de ser bem argumentado. E, finalmente, um ponto essencial a ser respeitado é a uniformidade de tratamento. Por exemplo, se o texto começar com a primeira pessoa do plural (nós) não se pode mudar para a primeira pessoa do singular (eu); se for usar V. S^a., deve-se respeitar o uso de pronomes possessivos na terceira pessoa do singular (sua).

Vamos prosseguir com a apresentação da estrutura da carta comercial e visualizar os elementos que compõem esse tipo de documento:

Timbre e Endereço

São elementos importantes para caracterizar a natureza da empresa e reforçar sua imagem.

Data

É um elemento essencial para garantir a referência de tempo e local para o leitor. Se no papel de impressão já houver o endereço, pode-se dispensar o local e anotar apenas a data, mas se a empresa tiver várias filiais é importante destacar-se o local.

Destinatário

A quem se destina a comunicação. Hoje, já não se coloca mais "À/Às/Para/Ilmos. Senhores" antes do nome do destinatário. Coloque apenas o nome da empresa ou da pessoa a quem a carta é endereçada.

Vocativo

Há várias formas possíveis (Prezados Senhores, Senhores, Senhores Clientes, Caro Cliente). Após o vocativo, pode-se usar vírgula ou dois pontos; hoje, é mais comum o uso dos dois pontos, isto porque se considera que a carta é uma enumeração de fatos, ocorrências, etc.

Corpo da Carta

Apresenta o assunto de que trata a carta. Sendo assim, ele deve ser exposto de forma clara, objetiva, precisa e com parágrafos curtos. Normalmente, são escritos três parágrafos: um para a apresentação do tema, o segundo para o desenvolvimento do tema, em que se devem colocar os problemas e as soluções, e o último que deve trazer a conclusão.

Despedida ou Fecho

Após a conclusão do desenvolvimento, fazer uma despedida, simples, usando as fórmulas: "Atenciosamente" ou "Cordialmente". Uma despedida mais elaborada, caso seja necessário, deve enfatizar algo referido no corpo da carta.

Assinatura

Escreve-se o nome do emissor e logo abaixo o cargo ou a função.

Viu como é fácil? Vamos conhecer um pouco mais para não cometer deslizes? Veja um exemplo de uma carta comercial que apresenta alguns deslizes, observe, com atenção, os comentários que fizemos para evitar o procedimento a respeito deles.

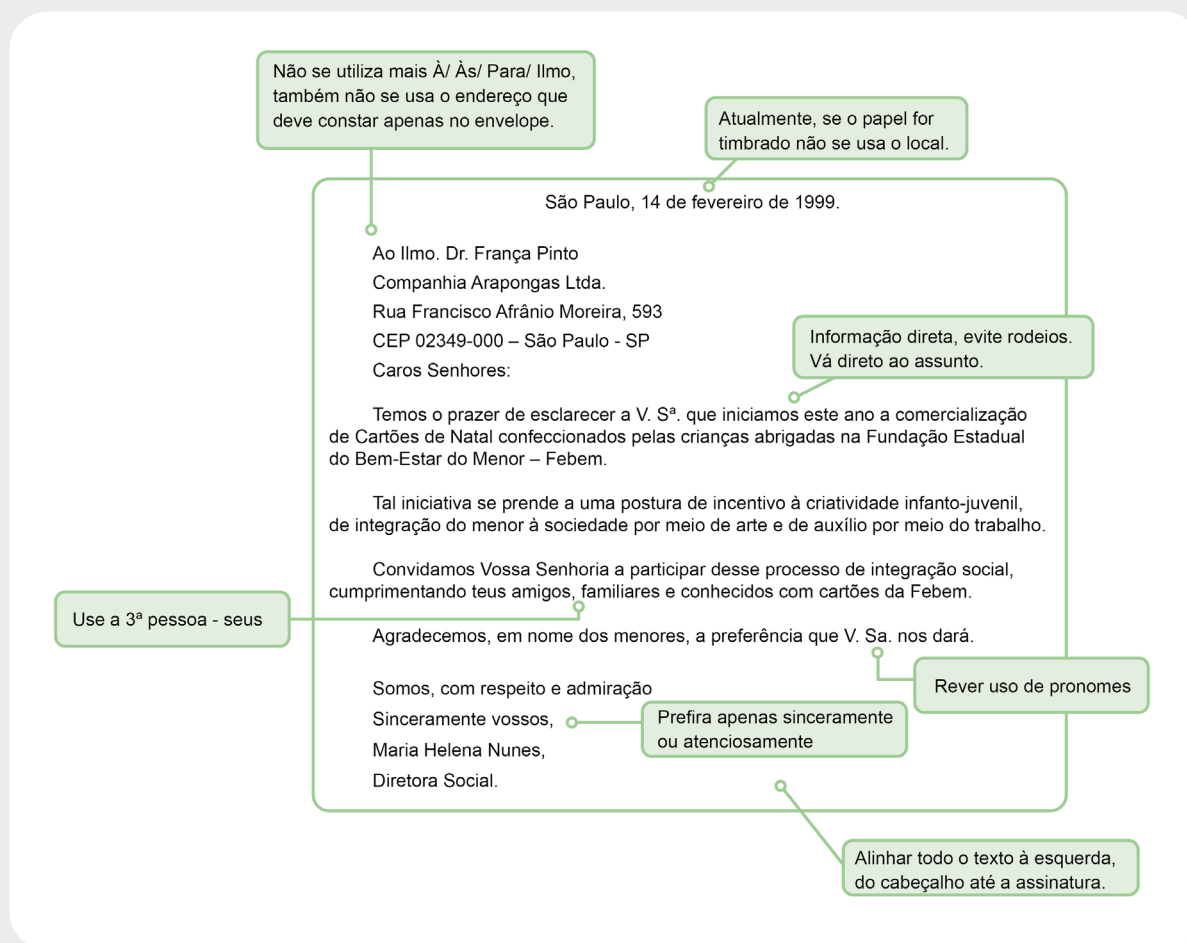


Figura 1 – Exemplo de uma carta comercial

Fonte: Acervo do conteudista

#ParaTodosVerem: a imagem retrata uma carta comercial digitada em um computador. A carta está aberta na tela e pode ser vista claramente. A cor de fundo da tela é branca, com o texto em uma fonte preta e legível. A carta é composta por várias seções, incluindo um cabeçalho com o nome da empresa e o endereço do remetente, seguido pelo nome e endereço do destinatário, ambos alinhados à esquerda. Há também uma data destacada no canto superior. No corpo da carta, o texto é organizado em parágrafos bem definidos e justificados. Há balões de comentários espalhados pela carta, destacando pontos importantes ou fornecendo informações adicionais. Esses balões são representados graficamente e são facilmente distinguíveis do texto principal. Fim da descrição.

Visualize a seguir o exemplo de uma carta comercial contemporânea. Aliás, você vai encontrar muitos modelos como este em seu computador, clicando no Windows, arquivo, novo, modelos de cartas:

Logo da empresa

Nome da empresa

Local e data.

[Nome do destinatário]

[Cargo]

[Nome da empresa]

[Endereço] [Cidade, estado e CEP]

Prezado [Nome do destinatário]:

Agradecemos a escolha da para atender às necessidades de seu [Tipo de negócio]. Temos certeza de que ficará satisfeito com os serviços que oferecemos.

As informações anexadas o ajudarão na execução da maioria dos serviços. Em caso de dúvidas, fale conosco. Seu gerente, [Nome], estará disponível no telefone [Telefone]. O número de sua conta é [Número da conta]. Quando ligar, tenha esse número em mão para agilizar suas solicitações.

Caso tenha outras necessidades, ficaremos felizes em ajudá-lo a avaliá-las para oferecer-lhe os serviços que o permitirão conquistar seus objetivos.

Mais uma vez, agradecemos por escolher a [Nome da empresa].

Cordialmente,

[Assinatura]

[Cargo]

Anexo (se houver) Endereço, cidade, estado, CEP, Telefone, *site*.

Viu como uma carta comercial pode ficar mais objetiva? Agora, preste atenção no quadro a seguir em palavras e expressões que devem ser eliminadas ou simplificadas para se obter um texto mais adequado.

Tabela 1 – A Simplificação na Redação Comercial

Palavras e expressões a serem evitadas	Prefira
Acusamos o recebimento de	Recebemos
Anexo a presente/anexo segue/em anexo	Anexo
Encaminhamos em anexo	Encaminhamos/anexamos
Apesar do fato de que	Em virtude de/devido a
Aproveitamos a oportunidade	Ir direto ao assunto.
Assuntos em tela	Assuntos em referência
Vimos através desta/pela presente/ por meio desta/por intermédio desta solicitar	Solicitamos
Com a presente	Ir direto ao assunto
Com o propósito de	Para/a fim de
Como dissemos acima	Não repetir ideias
Conforme acordado	De acordo com/segundo
Levamos ao seu conhecimento	Comunicamos
Pedimos/rogamos	Solicitamos
Tem a presente a finalidade de	A fim de / Para

Um cheque no valor de R\$ 100,00	Um cheque de R\$ 100,00
Maiores informações	Mais informações

Fonte: Elaborado pela conteudista

Em correspondências comerciais é fundamental a objetividade da linguagem e o uso da língua na Norma urbana de prestígio. Seja preciso na escolha de palavras!

Para Escrever *E-mails* na Esfera de Atividade Profissional

Mais confiante para escrever cartas comerciais? Passemos, então, ao *e-mail* profissional. Diante de nossa sociedade globalizada e informatizada, as correspondências no meio profissional também passaram a ser muito mais rápidas e eficazes. Assim, as circulares internas e os memorandos foram substituídos pelos *e-mails* profissionais que, em questão de segundos, chegam a todos os seus destinatários.

Em geral, para redigi-los, devemos seguir o modelo da carta comercial. Hoje, o *e-mail* profissional é muito utilizado por ser uma ferramenta simples, eficaz e rápida de comunicação e por facilitar o fluxo de informações dentro e fora das empresas. Suas vantagens sobre os demais meios de transmissão de mensagens são inúmeras: enviar/receber mensagens de qualquer lugar que possua um computador conectado à *Internet*, sem necessidade de ir ao correio, usar selos ou envelopes, por exemplo; enviar mensagens que chegam instantaneamente em qualquer parte do mundo a vários destinatários ao mesmo tempo, além de ser possível anexar arquivos, disponibilizando a todos os interlocutores muitas e importantes informações.

Sabemos que com o rápido desenvolvimento das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), a comunicação se dá também por dispositivos móveis como os celulares, mesmo para ler os *e-mails*, e algumas vezes por *WhatsApp*, em grupos formados por colaboradores. De toda forma, muitas empresas ainda exigem o registro de *e-mails* institucionais como medida para formalizar e registrar institucionalmente a comunicação.

Ao oferecer tantas possibilidades, por um lado, o *e-mail* facilita muito o processo de comunicação da empresa; por outro, pode trazer problemas ao contexto profissional se for feita uma má utilização de seus recursos. Consideramos como exemplos de mau uso do *e-mail* corporativo tanto o envio de mensagens a amigos e familiares como também o envio de mensagens fora de contexto (como correntes, propagandas, golpes, boatos). Esses últimos, sobretudo, acabam lotando as caixas de entrada dos colegas de trabalho, impedindo, às vezes, que uma comunicação importante seja efetuada.



Vale lembrar ainda que sempre escrevemos para alguém, para o “outro”, por isso esteja atento ao seu interlocutor. Leve sempre em consideração o grau de hierarquia entre você e seu interlocutor, para que possa adequar o registro mais ou menos formal no uso da linguagem. Lembre-se também que na esfera de atividade profissional, mesmo no *e-mail*, o uso da norma urbana de prestígio é uma exigência; portanto, esteja atento às regras da gramática normativa e antes de clicar o “enviar” faça uma boa revisão do texto.

Além disso, informe-se sobre a cultura da empresa/instituição em que atua, pois não escrevemos apenas com palavras, mas a partir de nossos conhecimentos, enciclopédicos, de mundo e de nossas vivências e experiências. Todo texto é, pois, determinado por suas condições contextuais de produção e recepção.

Sendo assim, ressaltamos que o *e-mail* corporativo deve ser usado apenas para questões profissionais. Vale lembrar ainda que muitas empresas acompanham os *e-mails* dos funcionários, e ninguém deseja que a sua imagem profissional seja afetada, não é mesmo? Abaixo, seguem algumas sugestões sobre o que se deve fazer ou não para ser bem-sucedido no processo de produção do *e-mail* profissional. Leia as tabelas 2 e 3 com atenção:

Tabela 2 – O que não se deve fazer

O que NÃO deve ser feito	Justificativa
Enviar mensagens não profissionais.	Mensagens não profissionais lotam as caixas de entrada e provocam perda de tempo aos destinatários que devem discernir o que é profissional do que é pessoal; seja profissional.
Usar expressões gastas como: 'venho por meio desta solicitar...'	Ser direto e preferir: solicito... ; encaminho... ; anexo...
Colocar <i>smileys</i> ou <i>emoticons</i> .	O <i>e-mail</i> corporativo é para atividades profissionais que exigem um grau de formalidade maior do que as relações familiares.
Usar abreviações.	As abreviações podem estar no <i>WhatsApp</i> ou nos <i>e-mails</i> pessoais. Manter sempre o grau de formalidade profissional.
Usar "att." ao final da mensagem.	Att. é uma forma abreviada para 'atenciosamente' em inglês; não se deve abreviar uma expressão de cortesia e despedida nas correspondências de trabalho. Estamos no Brasil, então escreva por extenso: atenciosamente.
Usar "querido" e mandar beijos na despedida.	Novamente, deve-se considerar o contexto profissional de produção do texto e manter a formalidade e/ou respeitar a hierarquia das relações.
Responder mensagens movido/a por emoções.	Evitar responder aos <i>e-mails</i> sob pressão ou nervosismo, mas se a resposta for urgente, prestar o dobro de atenção ao texto. Se possível, peça a leitura crítica de algum colega/amigo.
Usar ironias.	O texto profissional deve ser claro, objetivo e conciso; ironias podem não ser compreendidas e causar mal-entendidos, além de dificultar que os seus objetivos de comunicação sejam atingidos.
Tratar de temas comprometedores.	Cuidado com o que escreve para não comprometer sua imagem profissional. Lembre-se: normalmente, os <i>e-mails</i> são repassados, alguns são arquivados.

Fonte: Elaborado pela conteudista

Tabela 3 – O que se deve fazer

O que se deve fazer	Justificativa
Preencher sempre o campo assunto/tema (<i>subject</i>) de forma precisa para indicar do que trata a mensagem e atrair o leitor.	Diante de muitos <i>e-mails</i> recebidos todos os dias, o conhecimento do assunto facilita a organização da leitura. Procure não repetir assunto e tema quando se trata de um novo <i>e-mail</i> , pois sua mensagem pode ser dada como já lida, tendo em vista o “mar” de <i>e-mails</i> em que se navega nas empresas.
Colocar sempre o nome do destinatário, seguido de um tratamento gentil e uma saudação (prezado, caro).	No âmbito profissional, todos gostam de ser reconhecidos e respeitados. Por isso, usar o nome do destinatário acompanhado de expressões como “prezado” e “caro” demonstram deferência. Se não souber o nome, use um pronome de tratamento adequado: Senhor(a) ou (Sr./Sr. ^a).
Usar a mesma linguagem de uma carta comercial.	Use sempre a norma urbana de prestígio, a variação da língua mais adequada a esse contexto. Ela garante a compreensão de todos e mantém o nível de formalidade exigido nessas circunstâncias.
Ter começo, meio e fim: abertura, desenvolvimento do assunto principal e fechamento.	É importante ter um texto organizado. Comece com um cumprimento, vá direto ao tema, apresente as solicitações ou argumentos com justificativas, agradeça e estabeleça um canal de contato posterior.
Usar parágrafos pequenos e frases curtas e claras.	A concisão e a clareza não só garantem a objetividade como também facilitam a leitura, além de agilizar a resposta do destinatário.

Dizer o objetivo do <i>e-mail</i> na abertura dele. Agradecer para cativar.	Se o <i>e-mail</i> for o primeiro meio do estabelecimento de um contato, deixar bem claro quais são os objetivos. Se o <i>e-mail</i> for uma resposta, agradecer à resposta enviada. Assim, conquista-se o leitor e ele, provavelmente, responderá com rapidez.
Prestar atenção à gramática, ortografia e pontuação.	Jamais confie no corretor automático, nem sempre ele ajuda. Ele, por exemplo, não reconhece a diferença entre sábia, sabia e sabiá.
Incluir um fechamento apropriado e seu nome, seguido de cargo ou função.	Use “Atenciosamente”; “Cordialmente”; “Muito obrigado/a” antes de assinar o seu nome, seguido do cargo/função na linha de baixo da assinatura.

Fonte: Elaborado pela conteudista

E, então, mais segurança para redigir seus *e-mails* profissionais? Lembre-se de seguir as sugestões que propusemos aqui. Fazendo isso, com certeza, a redação dos textos será mais bem elaborada e adequada às situações de trabalho.

Sabemos que, para isso, também conta a correção gramatical, pois, afinal, a esfera de atividade profissional exige o uso da norma urbana de prestígio. Então, a seguir, vamos tratar do emprego da pontuação. Aproveite para atualizar e ampliar seus conhecimentos!

A Pontuação como Aliada da Produção de Sentidos nos Textos

Muitas vezes, entendemos que o emprego da pontuação ocorre apenas para que se respeitem as regras da gramática normativa que orientam o uso da língua na Norma Urbana de Prestígio. É verdade que elas existem e precisam ser respeitadas, quando estamos utilizando essa variação linguística.

No entanto, a pontuação pode exercer um papel fundamental na produção de sentidos de um texto. Há vários casos em que o emprego da pontuação está mais relacionado a uma escolha estilística, isto é, não ofende a nenhuma regra gramatical e ainda confere um efeito de sentido ao texto, por escolha do seu produtor.



Leia o texto a seguir, criado pela Associação Brasileira de Imprensa (ABI), para um anúncio comemorativo dos 100 anos desta associação, para compreender melhor o que queremos dizer sobre o uso da pontuação:

A VÍRGULA

A vírgula pode ser uma pausa, ou não.

NÃO, ESPERE.

NÃO ESPERE.

A vírgula pode criar heróis.

ISSO SÓ, ELE RESOLVE.

ISSO, SÓ ELE RESOLVE.

Ela pode forçar o que você não quer.

ACEITO, OBRIGADO.

ACEITO OBRIGADO.

Pode acusar a pessoa errada.

ESSE, JUIZ, É CORRUPTO.

ESSE JUIZ É CORRUPTO.

A vírgula pode mudar uma opinião.

NÃO QUERO LER.

NÃO, QUERO LER.

Uma vírgula muda tudo. ABI. 100 anos lutando para que ninguém mude nem uma vírgula da sua informação. (ABI – Associação Brasileira de Imprensa – anúncio comemorativo dos 100 anos da associação, que circulou em revista de grande tiragem)

Percebeu como o uso da vírgula, para citar apenas uma possibilidade de emprego da pontuação, pode ser responsável por criar efeitos de sentido no texto? E como o seu uso pode dizer respeito a uma questão de estilo e não de correção gramatical?

Regras Gramaticais

Para que possamos utilizar a pontuação como mais um recurso capaz de não só auxiliar a estabelecer coesão e coerência como também de criar efeitos de sentido nos textos, é essencial que conheçamos as regras gramaticais que orientam o seu emprego. Vamos recordá-las? E mais importante do que memorizá-las é estar atento ao seu uso na produção escrita de seus textos. Observe a seguir:

Ponto final

Marca o fim de uma frase declarativa: Escrevo bem.

Ponto de interrogação

Marca o fim de uma frase interrogativa direta: Quantos anos você tem?

Ponto de exclamação

Marca o fim de frases optativas, exclamativas ou imperativas: Que saudades de minha casa!

Ponto e Vírgula

É utilizado:

- **Para separar orações que mantêm certa aproximação de significado:**
 - Os alunos são inteligentes; as professoras são dinâmicas.
- **Para separar orações já marcadas por vírgula:**
 - Eu, pessoalmente, queria chamar socorro; o motorista, porém, mais calmo, resolveu o problema.

- **Para separar os itens de um enunciado:**

- O candidato promete: » gerar mais empregos; » incentivar a agricultura; » acabar com a corrupção.

Dois-pontos

- Anunciam e introduzem uma enumeração, uma citação ou um esclarecimento:
- Disse o Ministro das Comunicações: “Em breve, todo o país será unido pela informação”.

Reticências

- Indicam interrupções da frase e demonstram determinados estados emotivos:
 - Lá fora pessoas circulam livres, sorridentes e...;
 - O professor faltou, o que para ele foi uma pena, mas...
- Podem indicar, ainda, que, numa citação, suprimiu-se alguma parte:
 - “...para ver a banda passar...”;
 - “...lindo pendão da esperança...”

Vírgula

A vírgula é usada:

- **Para separar aposto (esclarecimento de um termo anterior) e vocativo (chamamento):**
 - Leonardo, o chefe do grupo, adiou a decisão. (aposto);
 - Marcos, não se atrase para o jantar. (vocativo)
- **Para separar termos coordenados:**
 - A poesia, a dança, a escultura e a música são formas de expressão.

- **Para indicar inversões na ordem canônica da frase:**

- No inverno, as folhas caem. (As folhas caem no inverno);
- De todas as garotas do colégio, você é a mais inteligente. (Você é a mais inteligente de todas as garotas do colégio.);
- Quando os alunos saem, a escola fica fechada. (A escola fica fechada quando os alunos saem).

- **Para separar orações sem conjunção:**

- Os supervisores escolhem os projetos, os gerentes analisam as situações, as coordenadoras executam os programas.

- **Para indicar intercalações:**

- Quero que você saia, ou melhor, suma daqui;
- Você podia, por exemplo, abrir um negócio próprio.

Para separar todas as orações coordenadas, exceto as iniciadas por e:

- Esperava a visita, mas ninguém chegou.
- A visita não chegou, pois teve um contratempo.
- O candidato já sabia de sua vitória, logo, houve fraude no concurso.
- Obs.: as orações introduzidas pela conjunção "e" podem separar-se por vírgulas nos seguintes casos:
 - Se os sujeitos das orações forem diferentes: Os culpados foram eles, e nós fomos punidos;
 - Se houver repetição enfática do e: E suspira, e geme, e sofre, e reclama.



- **Para separar orações adjetivas explicativas (para marcar que elas apresentam explicação sobre um termo anterior):**
 - O homem, que é mortal, aspira à eternidade.
- **Para separar orações reduzidas:**
 - Findas as lições, deitou-se no sofá.
- **Para separar orações subordinadas adverbiais:**
 - Quando o tempo melhorou, eles foram viajar.
- **Para marcar a elipse do verbo, por ele ser idêntico ao da oração anterior:**
 - Maria estuda francês e João, inglês. (e João [estuda] inglês).
- **Para separar sim e não:**
 - Não, vou a pé;
 - Sim, preciso de ar puro.



Importante

NÃO se usa vírgula:

- **Entre o sujeito e seu predicado:** muitas cidades da Europa ficam nas montanhas.

Em Síntese

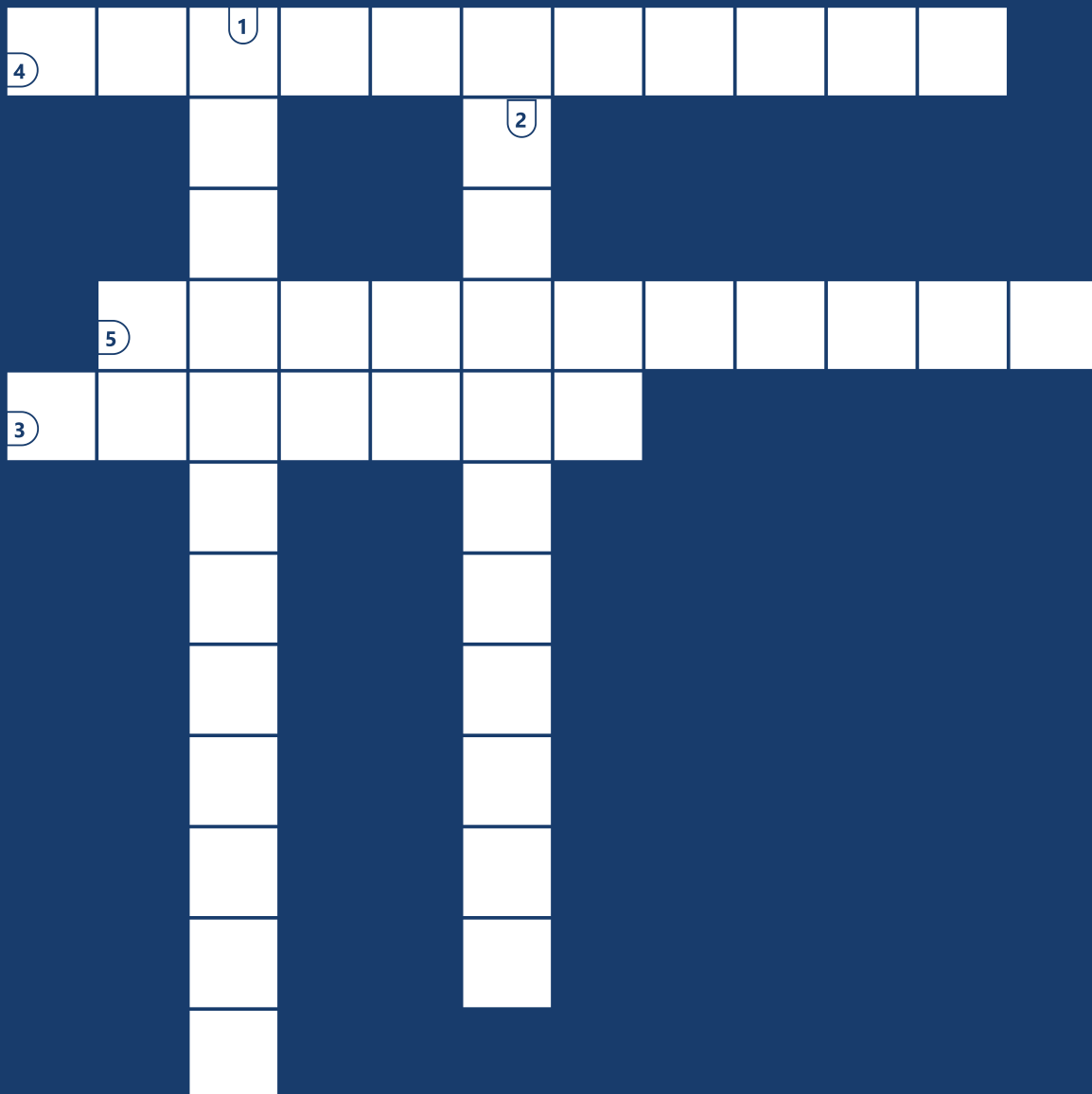
Essa é uma síntese que você deve consultar para colocar em prática, sempre que tiver a tarefa de produzir textos na Norma Urbana de Prestígio, o que tanto na vida profissional como na acadêmica ocorre com frequência, não é mesmo? E com certeza, esses aprendizados servirão para a sua vida profissional, o que pode ser decisivo para o sucesso em um concurso ou para que você se destaque em sua atuação na área, concorda?

Nesta Unidade, abordamos os gêneros relativos à correspondência que circulam na esfera de atividade profissional, sobretudo, as cartas comerciais e *e-mails* profissionais. Temos certeza de que as estratégias e os recursos, aqui apresentados, vão contribuir para o desenvolvimento de sua proficiência escritora, não só no âmbito profissional. Além disso, apresentamos o uso da pontuação, sobretudo o uso da vírgula, no intuito de auxiliá-lo a evitar erros em relação às regras da gramática normativa que orientam o uso da norma urbana de prestígio.

Então, comece a trabalhar para isso desde já!! Bons estudos e ... Sucesso!

Atividades de Fixação

1 – Resolva a cruzadinha:



1. Sinal de pontuação utilizado para formular perguntas.
2. Sinal de pontuação utilizado para expressar emoção, surpresa ou ênfase.
3. Sinal de pontuação utilizado para separar elementos dentro de uma frase.
4. Sinal de pontuação utilizado para introduzir uma enumeração, uma citação ou um esclarecimento.
5. Sinal de pontuação utilizado para indicar suspensão, continuidade ou incerteza em uma frase.

2 – Leia com atenção as assertivas a seguir, que tratam a respeito da correspondência comercial, analisando-as como verdadeira (V) ou Falsa (F):

- () I – A correspondência comercial tem como objetivo, principalmente, construir as relações públicas (pessoais e empresariais) e promover a imagem das Companhias
- () II – A correspondência comercial é apenas um instrumento de comunicação que deve documentar algumas situações das empresas.
- () III – Por refletir uma imagem de organização e de competência da empresa, a correspondência comercial ainda não se livrou da necessidade de uso de algumas expressões burocráticas e antiquadas, como alguns latinismos.

3 – Leia as duas versões a seguir de um mesmo e-mail profissional, com atenção, para responder à questão:

e-mail 1

Assunto: Ei!

Lembra daquilo que falamos outro dia? Eu preciso saber mais coisas pra fazer aquilo, o que você acha do novo lugar?

abçs

Pedro

e-mail 2

Assunto: Sobre novo local para o seminário de 30 de agosto

Prezado Carlos,

Preciso de algumas informações sobre o novo local para a realização do seminário:

O nome e o endereço, com indicações da localização.

O espaço é adequado para 500 pessoas?

Aguardo seu retorno e desde já agradeço.

Cordialmente,

Pedro Fonseca

Gerente de *Marketing*

- Podemos dizer sobre essas duas versões de um mesmo *e-mail* profissional que
- o *e-mail* 1 é direto e conciso, traz as principais informações, enquanto o *e-mail* 2 se alonga demais, o que torna a mensagem pouco informativa.
 - o *e-mail* 2 não atende às orientações atuais para a elaboração de correspondência comercial, pois continua utilizando uma linguagem burocrática e antiquada, o que não é mais apropriado para um *e-mail* profissional.
 - o *e-mail* 1 não atende minimamente às orientações para a elaboração de um *e-mail* profissional: preencher o campo assunto de forma precisa; colocar sempre o nome do destinatário, seguido de um tratamento gentil e uma saudação (prezado, caro); agradecer para cativar e incluir um fechamento apropriado, com nome, seguido de cargo ou função.
 - tanto o *e-mail* 1 quanto o *e-mail* 2 atendem as orientações para a correspondência comercial, embora usem estilos diferentes.
 - provavelmente, o *e-mail* 1 é endereçado a um amigo no trabalho, por isso o produtor pôde usar a linguagem de maneira mais informal, o que é admissível em casos assim no contexto profissional.

4 – Preenchimento de lacunas:

Vale lembrar ainda que sempre escrevemos para alguém, por isso esteja atento ao seu _____. Leve sempre em consideração o grau de hierarquia entre você e seu leitor, para que possa adequar o _____ mais ou menos formal no uso da linguagem. Lembre-se também que na _____ de atividade profissional o uso da norma _____ é uma exigência, portanto, esteja atento às regras da gramática _____ e antes de clicar o “enviar” faça uma boa revisão do texto. Além disso, informe-se sobre a cultura da empresa/instituição em que atua, pois não escrevemos apenas com palavras, mas a partir de nossos conhecimentos, enciclopédicos, de mundo e de nossas vivências e experiências. Todo texto é, pois, determinado por suas condições _____ de produção e recepção.

INTERLOCUTOR; REGISTRO; ESFERA; URBANA DE PRESTÍGIO; NORMATIVA; CONTEXTUAIS

5 – Escolha a única alternativa em que o uso da vírgula está CORRETO:

- a. Naquela tarde todos, haviam saído.
- b. O Rio de Janeiro, que é considerada a cidade maravilhosa irá sediar um dos grandes eventos esportivos.
- c. Hoje, o clima está ameno pois choveu durante a noite.
- d. Todos conhecem a hora da prova portanto, não se atrasem.
- e. Era do conhecimento de todos a hora da prova, mas alguns se atrasaram.

(questão adaptada site brasilecola.uol)

6 – O período “O sol que é uma estrela é o centro do nosso sistema planetário” demanda o uso obrigatório de:

- a. uma vírgula.
- b. duas vírgulas.
- c. três vírgulas.
- d. quatro vírgulas.
- e. cinco vírgulas.

Atenção, estudante! Veja o gabarito desta atividade de fixação no fim deste conteúdo.

Material Complementar



Livro

A Arte da Palavra: como Criar um Estilo Pessoal na Comunicação Escrita

Para aprofundar seu conhecimento sobre a escrita, buscando um estilo pessoal, indicamos o livro que está disponível na biblioteca virtual em formato de *e-book*. Veja para quem é indicado: “A Arte da Palavra é de extrema utilidade para todos aqueles que desejam trilhar um caminho autêntico em busca de um estilo pessoal e intransferível na comunicação escrita, tanto no campo profissional como na área acadêmica, tanto na tarefa docente como no âmbito da criação literária”.

PERISSÉ, G. **A arte da palavra: como criar um estilo pessoal na comunicação escrita**. 1. ed. Barueri: Editora Manole, 2002.



Leituras

Pontuação

Bastante completo, nesse site você poderá rever regras de pontuação e dicas para usá-las!

<http://bit.ly/2VYjvOO>

10 Dicas para Escrever um E-mail Profissional

Para aprender mais algumas dicas sobre os gêneros relativos à correspondência que circulam na esfera de atividade profissional, e-mail profissional ou corporativo e carta comercial.

<https://bityl.co/BuTJ>

Carta Comercial

Para aprender mais algumas dicas sobre os gêneros relativos à correspondência que circulam na esfera de atividade profissional, e-mail profissional ou corporativo e carta comercial.

<http://bit.ly/2PVUa3u>

Referências

ASSUMPÇÃO, M. E. O.; BOCCHINI, M. O. **Para escrever bem**. 2. ed. Barueri: Manole, 2006.

BRAGA, M. A. S. **Redação Empresarial**. Curitiba: Intersaberes, 2013.

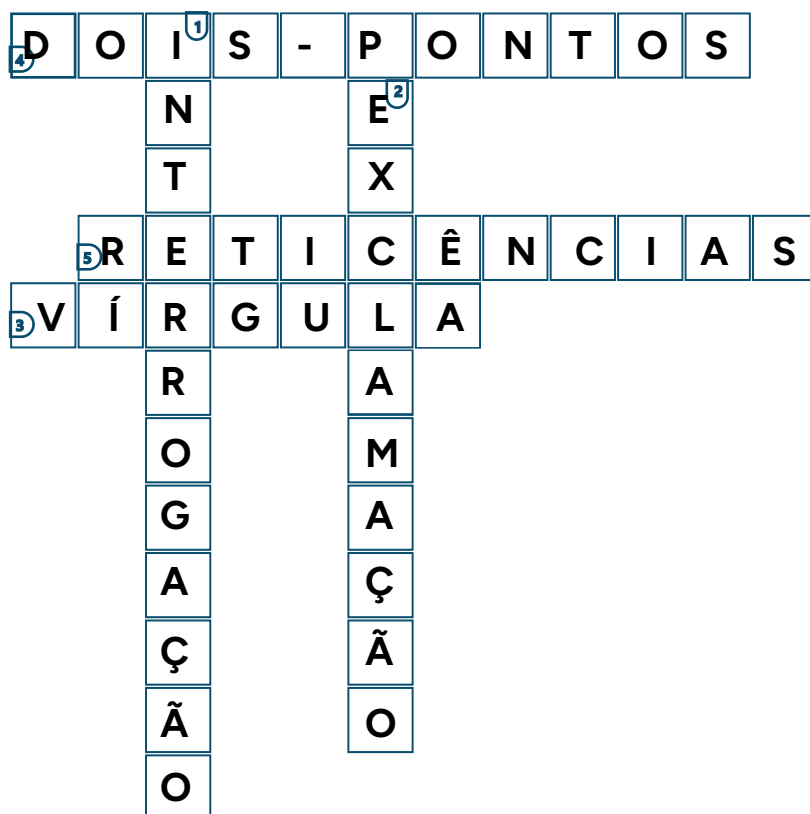
CUNHA, C., CINTRA, L. F. L. **Nova Gramática do Português Contemporâneo**. 7. ed. Rio de Janeiro: Lexikon, 2017.

GOLD, M. **Redação Empresarial**. 4. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

SQUARISI, D.; SALVADOR, A. **Escrever melhor**: guia para passar os textos a limpo. São Paulo: Contexto, 2008.

Gabarito

Questão 1



INTERROGAÇÃO, EXCLAMAÇÃO, VÍRGULA, DOIS-PONTOS, RETICÊNCIAS.

Questão 2

VERDADEIRO – FALSO – FALSO

Questão 3

c) o e-mail 1 não atende minimamente às orientações para a elaboração de um e-mail profissional: preencher o campo assunto de forma precisa; colocar sempre o nome do destinatário, seguido de um tratamento gentil e uma saudação (prezado, caro); agradecer para cativar e incluir um fechamento apropriado, com nome, seguido de cargo ou função.

Justificativa: a alternativa correta é "o e-mail 1 não atende minimamente às orientações para a elaboração de um e-mail corporativo: preencher o campo assunto de forma precisa; colocar sempre o nome do destinatário, seguido de um tratamento gentil e uma saudação (prezado, caro); agradecer para cativar e incluir um fechamento apropriado, com nome, seguido de cargo ou função.", pois segue as

orientações do que fazer para elaborar um *e-mail* corporativo conforme o material teórico da Unidade V. Além disso, nem sempre a concisão leva à clareza e objetividade nos *e-mails* (caso do *e-mail* 1, que é vago e pouco informativo). E o *e-mail* 2 não usa linguagem burocrática e antiquada, mas utiliza corretamente a norma urbana de prestígio. E no contexto profissional, mesmo entre amigos, deve-se seguir na redação as orientações dos *e-mails* corporativos.

Questão 4

Vale lembrar ainda que sempre escrevemos para alguém, por isso esteja atento ao seu **interlocutor**. Leve sempre em consideração o grau de hierarquia entre você e seu leitor, para que possa adequar o **registro** mais ou menos formal no uso da linguagem. Lembre-se também que na **esfera** de atividade profissional o uso da norma **urbana de prestígio** é uma exigência, portanto, esteja atento às regras da gramática **normativa** e antes de clicar o “enviar” faça uma boa revisão do texto. Além disso, informe-se sobre a cultura da empresa/instituição em que atua, pois não escrevemos apenas com palavras, mas a partir de nossos conhecimentos, enciclopédicos, de mundo e de nossas vivências e experiências. Todo texto é, pois, determinado por suas condições **contextuais** de produção e recepção.

Questão 5

e) Era do conhecimento de todos a hora da prova, mas alguns se atrasaram.

Justificativa: a alternativa “Era do conhecimento de todos a hora da prova, mas alguns se atrasaram.” é a única correta quanto ao uso da vírgula antes da conjunção coordenativa “mas”. De acordo com o material teórico, usa-se a vírgula **“Para separar todas as orações coordenadas, exceto as iniciadas por e”**:

Esperava a visita, mas ninguém chegou.

Obs.: as orações introduzidas pela conjunção “e” podem separar-se por vírgulas nos seguintes casos:

- Se os sujeitos das orações forem diferentes: Os culpados foram eles, e nós fomos punidos;
- Se houver repetição enfática do e: E suspira, e geme, e sofre, e sua.

Essa é a explicação que torna incorretas as alternativas: “Hoje, o clima está ameno pois choveu durante a noite; Todos conhecem a hora da prova portanto, não se atrasem.”

Na alternativa “Naquela tarde todos, haviam saído.” O incorreto no uso da vírgula é ela estar separando o sujeito “todos” do predicado “havam saído”. O correto seria o uso vírgula pela anteposição do adjunto adverbial “naquela tarde”, ou seja, **para indicar inversões**. E a alternativa “O Rio de Janeiro, que é considerada a cidade maravilhosa irá sediar um dos grandes eventos esportivos.” O uso correto seria intercalar entre as vírgulas “[...], que é considerada a cidade maravilhosa, [...]” **para separar orações adjetivas explicativas (as que apresentam explicação sobre um termo anterior)**.

Questão 6

b) duas vírgulas.

Justificativa: no período em questão é obrigatório o uso de duas vírgulas para separar orações adjetivas explicativas (as que apresentam explicação sobre um termo anterior). O uso correto das vírgulas é “O sol, que é uma estrela, é o centro do nosso sistema planetário”.